Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi

CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

ANNO 2022

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2022

TAB. 4.2: Rendicontazione ***indagini di soddisfazione dell'utenza*** anno 2022

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2023
b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2023

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking

Controllo della qualità percepita

1. TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2022

SERVIZIO N. 1: UTILIZZO IMPIANTI SPORTIVI COMUNALI
SERVIZIO N. 2: UTILIZZO PALESTRE SCOLASTICHE
SERVIZIO N. 3: CONCESSIONE IMPIANTI SPORTIVI PER SINGOLI EVENTI
SERVIZIO N. 4: RILASCIO TESSERE PISCINA COMUNALE
SERVIZIO N. 5: ABBONAMENTO ANNUALE STADIO DELLE PALME

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono…)
0	NON SONO PERVENUTI RECLAMI				

Controllo della qualità percepita

2. TAB. 4.2: Rendicontazione ***indagini di soddisfazione dell'utenza anno*** 2022

SERVIZIO 1

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione	Osservazioni URP
SOMMINISTRAZIONE ALLE SOCIETA' SPORTIVE DI UN QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI FORNITI NELL'IMPIANTO SPORTIVO **PALAMANGANO**	2022	22	Accessibilità	Orari di apertura	MOLTO SODDISFATTO	
				Accessibilità fisica dei locali	MOLTO SODDISFATTO	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	SODDISFATTO	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	SODDISFATTO	
				tempi medi di rilascio inform.	SODDISFATTO	
		22		tempi medi di risposta su reclamo	SODDISFATTO	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	SODDISFATTO	
				Disponibilità modulistica	SODDISFATTO	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	SODDISFATTO	
			Efficacia	Conformità	MOLTO SODDISFATTO	
				Affidabilità	MOLTO SODDISFATTO	
				Compiutezza	MOLTO SODDISFATTO	

SERVIZIO 1

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione	Osservazioni URP
SOMMINISTRAZIONE ALLE SOCIETA' SPORTIVE DI UN QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI FORNITI NELL'IMPIANTO SPORTIVO **PALAORETO**	2022	28	Accessibilità	Orari di apertura	MOLTO SODDISFATTO	
				Accessibilità fisica dei locali	MOLTO SODDISFATTO	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	MOLTO SODDISFATTO	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	MOLTO SODDISFATTO	
				tempi medi di rilascio inform.	MOLTO SODDISFATTO	
		28		tempi medi di risposta su reclamo	MOLTO SODDISFATTO	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	MOLTO SODDISFATTO	
				Disponibilità modulistica	MOLTO SODDISFATTO	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	MOLTO SODDISFATTO	
			Efficacia	Conformità	MOLTO SODDISFATTO	
				Affidabilità	MOLTO SODDISFATTO	
				Compiutezza	MOLTO SODDISFATTO	

SERVIZIO 1

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione	Osservazioni URP
SOMMINISTRAZIONE ALLE SOCIETA' SPORTIVE DI UN QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI FORNITI NELL'IMPIANTO SPORTIVO **PISCINA COMUNALE**	2022	39	Accessibilità	Orari di apertura	POCO SODDISFATTO	
				Accessibilità fisica dei locali	INSODDISFATTO	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	INSODDISFATTO	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	POCO SODDISFATTO	
				tempi medi di rilascio inform.	POCO SODDISFATTO	
		39		tempi medi di risposta su reclamo	POCO SODDISFATTO	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	POCO SODDISFATTO	
				Disponibilità modulistica	POCO SODDISFATTO	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	POCO SODDISFATTO	
			Efficacia	Conformità	POCO SODDISFATTO	
				Affidabilità	POCO SODDISFATTO	
				Compiutezza	POCO SODDISFATTO	

SERVIZIO 1

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione	Osservazioni URP
SOMMINISTRAZIONE ALLE SOCIETA' SPORTIVE DI UN QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI FORNITI NELL'IMPIANTO SPORTIVO **STADIO DELLE PALME**	2022	36	Accessibilità	Orari di apertura	SODDISFATTO	
				Accessibilità fisica dei locali	SODDISFATTO	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	SODDISFATTO	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	MOLTO SODDISFATTO	
				tempi medi di rilascio inform.	SODDISFATTO	
		36		tempi medi di risposta su reclamo	SODDISFATTO	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	SODDISFATTO	
				Disponibilità modulistica	SODDISFATTO	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	MOLTO SODDISFATTO	
			Efficacia	Conformità	MOLTO SODDISFATTO	
				Affidabilità	MOLTO SODDISFATTO	
				Compiutezza	MOLTO SODDISFATTO	

SERVIZIO 1

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione	Osservazioni Urp
SOMMINISTRAZIONE ALLE SOCIETA' SPORTIVE DI UN QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI FORNITI NELL'IMPIANTO SPORTIVO **BORGO ULIVIA**	2022	12	Accessibilità	Orari di apertura	SODDISFATTO	
				Accessibilità fisica dei locali	SODDISFATTO	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	MOLTO SODDISFATTO	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	SODDISFATTO	
				tempi medi di rilascio inform.	SODDISFATTO	
		12		tempi medi di risposta su reclamo	SODDISFATTO	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	SODDISFATTO	
				Disponibilità modulistica	SODDISFATTO	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	SODDISFATTO	
			Efficacia	Conformità	SODDISFATTO	
				Affidabilità	SODDISFATTO	
				Compiutezza	SODDISFATTO	

SERVIZIO 1

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione	Osservazioni URP
SOMMINISTRAZIONE ALLE SOCIETA' SPORTIVE DI UN QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI FORNITI NELL'IMPIANTO SPORTIVO **PISTA DI PATTINAGGIO C/O GIARDINO INGLESE**	2022	20	Accessibilità	Orari di apertura	POCO SODDISFATTO	🔴
				Accessibilità fisica dei locali	SODDISFATTO	🟢
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	POCO SODDISFATTO	🔴
			Tempestività	tempi medi di rilascio	SODDISFATTO	🟢
				tempi medi di rilascio inform.	SODDISFATTO	🟢
		20		tempi medi di risposta su reclamo	SODDISFATTO	🟢
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	SODDISFATTO	🟢
				Disponibilità modulistica	SODDISFATTO	🟢
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	SODDISFATTO	🟢
			Efficacia	Conformità	SODDISFATTO	🟢
				Affidabilità	SODDISFATTO	🟢
				Compiutezza	SODDISFATTO	🟢

SERVIZIO 1

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione	Osservazioni URP
SOMMINISTRAZIONE ALLE SOCIETA' SPORTIVE DI UN QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI FORNITI NELL'IMPIANTO SPORTIVO **BONAGIA**	2022	3	Accessibilità	Orari di apertura	MOLTO SODDISFATTO	
				Accessibilità fisica dei locali	SODDISFATTO	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	MOLTO SODDISFATTO	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	MOLTO SODDISFATTO	
				tempi medi di rilascio inform.	MOLTO SODDISFATTO	
		3		tempi medi di risposta su reclamo	MOLTO SODDISFATTO	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	MOLTO SODDISFATTO	
				Disponibilità modulistica	MOLTO SODDISFATTO	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	MOLTO SODDISFATTO	
			Efficacia	Conformità	MOLTO SODDISFATTO	
				Affidabilità	MOLTO SODDISFATTO	
				Compiutezza	MOLTO SODDISFATTO	

SERVIZIO 1

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione	Osservazioni URP
SOMMINISTRAZIONE ALLE SOCIETA' SPORTIVE DI UN QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI FORNITI NELL'IMPIANTO SPORTIVO **VALENTINO RENDA (GIA' SPERONE)**	2022	20	Accessibilità	Orari di apertura	MOLTO SODDISFATTO	
				Accessibilità fisica dei locali	MOLTO SODDISFATTO	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	SODDISFATTO	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	SODDISFATTO	
				tempi medi di rilascio inform.	SODDISFATTO	
		20		tempi medi di risposta su reclamo	SODDISFATTO	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	SODDISFATTO	
				Disponibilità modulistica	SODDISFATTO	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	SODDISFATTO	
			Efficacia	Conformità	SODDISFATTO	
				Affidabilità	SODDISFATTO	
				Compiutezza	SODDISFATTO	

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2023

SERVIZI 1, 2, 3, 4 e 5

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	MANTENIMENTO DEGLI STANDARD PREFISSATI NELLA CARTA DEI SERVIZI
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2023

SERVIZI 1, 2, 3, 4 e 5

Piano di miglioramento degli Standard

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking

SERVIZI 1, 2, 3, 4 e 5

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del *Benchmarking*	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	NO
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	

Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni